

消費者被害事案の整理

1. 被害者の特定が比較的容易であり、被害内容が定型的と思われる事案

事案	事案の例	想定される消費者の請求	適格消費者団体による差止請求の対象	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	共通争点	個別争点	問題の所在	備考
消費者契約法の不当条項規制に関する事案	前納した大学の授業料について、入学辞退した場合の不返還特約があったが、不返還条項が有効であるか問題となる事案	消費者契約法第9条第1号により、解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的損害の額を超えるものが無効であるとして、不当利得返還請求	○	100万円程度の請求が多いが、中には私立医科大学等納付金が100万円を超える事案もある。	学納金納付の記録と入学者名簿により特定し得る。	数千人から数万人	・在学契約の法的性質及び消費者契約該当性 ・入学金及び授業料等の法的性質 ・契約条項の不当性 ・「平均的な損害の額」（消費者契約法第9条第1号）	入学辞退の事実の有無及びその時期	・少額な請求の場合が多く、提訴がためられることが多い。 ・返還請求できるとは知らず、被害にあっていていることの認識を持ちにくい。	
特定商取引法の民事ルールに違反する契約条項に関する事案	外国語会話教室において、受講料を前払させていたが、購入単価と、解約した場合の清算単価が異なっており、購入単価よりも高く設定されていた。この清算条項が有効か問題となる事案	清算条項は特商法第49条第2項に反し無効であるとして、不当利得返還請求	○	数十万円	中途解約の申出書や受講料の返還記録から特定し得る（ただし、事業者が資料を残しているか問題あり）。	数千人から数万人（大手企業では受講者が数十万人いることがあるが、すべての受講者が解約するとは考えがたい）	・特定継続的役務提供契約該当性 ・契約条項の不当性 ・「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」（法第49条第2項第1号イ）の意義	解約の事実の有無及びその時期	・少額な請求の場合が多く、提訴がためられることが多い。 ・返還請求できると知らず、被害にあっていていることの認識を持ちにくい。	
個人情報流出事案	顧客の住所氏名やプライバシーに関する情報等が流失した事案	不法行為による損害賠償請求	×	数千円から数万円	流出した情報から特定が可能。	数百万人規模の事件も想定される。	・個人情報流出の事実の有無及びその態様 ・個人情報の管理体制	損害の内容及び額（個人情報流出による被害の態様）	・少額な請求の場合が多く、提訴がためられることが多い。 ・流出の事実を知らず、被害にあっていていることの認識を持ちにくい。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	
虚偽の有価証券報告書開示等による証券被害事案	虚偽の有価証券報告書の開示等により株価を不当に高く吊り上げ、本来あるべき株価より高い価格で株式を購入させられた事案	金融商品取引法第21条の2などによる虚偽記載のある有価証券報告書を提出した会社、会社役員等に対する損害賠償請求	×	数百万円	株券の電子化に伴い保有者の特定が可能。	数万から数百万人	・有価証券報告書の虚偽記載の事実の有無及びその内容 ・損害の内容及び額（金融商品取引法第21条の2条第2項）	・虚偽記載についての悪意（金融商品取引法第21条の2第1項ただし書） ・取得価格、処分価格（同法第21条の2第1項、第19条）	・虚偽開示の事実を知らず、被害にあっていていることの認識を持ちにくい。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	

※対象消費者の特定が比較的容易とは、被告となる事業者が通常有していると思われる資料によれば、個々の対象消費者が特定し得るものをいう。

※被害内容が定型的とは、①事業者が通常有する資料により債権額が計算可能であるもの、②商品の購入数量等比較的容易に把握し得る指標を元に、一定の計算方法により計算すれば債権額が定まるものをいう。

ただし、実務上計算方法についての立証が困難であり得るものを含んでいる。また、被害内容が定型的であっても、因果関係や事業者の行為の違法性の判断等、個別の争点を含む事案もあり、必ずしも個別争点が少ないことを意味しない。

※二重線枠内は、悪質商法事案であるが、事案の内容によっては2.にも4.にもなり得る。

※個人情報流失事案は、慰謝料を一律なものとして請求することもあり得るが、個別の損害が問題になることもあり、その場合は2.にもなり得る。

事案	事案の例	想定される消費者の請求	適格消費者団体による差止請求の対象	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	共通争点	個別争点	問題の所在	備考
商品販売等を仮装したねずみ講被害事案	商品価値の乏しい商品の販売名下に1口××円の支払をして会員となり、後順位者2人以上を勧誘してオーナー登録させれば、順次地位が昇格して支出した以上の成功報酬が得られると勧誘する事案	①不法行為による損害賠償請求 ②公序良俗違反による無効を理由とした不当利得返還請求	○（不実告知、不利益事実の不告知、断定的判断の提供がある事案）	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録から特定し得る（ただし、事業者が資料を残しているか問題あり）。	数千人から数万人	・商法の構造及びそれ自体の違法性、故意過失 ・公序良俗違反	・個別の勧誘文言及び態様（ただし、「必ず儲かる」等似たような勧誘がされることも多い。） ・過失相殺の有無及び内容	・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・破綻して被害回復されないことが多い。 ・勧誘者の嘘に気付かず被害認識を持たない場合がある。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	財産保全制度の検討が必要ではないか。
和牛預託商法事案	和牛の飼育から得られた利益を配分するとして和牛を購入させる事案。勧誘方法の問題のほか、業者が破綻し出資金が返金されない問題が生じることがある	①預託契約に基づく返還請求 ②消費者契約法による不実告知、不利益事実の不告知、断定的判断の提供等による取消しに基づく不当利得返還請求 ③詐欺等による不法行為の損害賠償請求	○（②の請求に関して）	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録から特定し得る（ただし、事業者が資料を残しているか問題あり）。	数千人から数万人	商法の構造及びそれ自体の違法性、故意過失	・個別の勧誘文言及び態様（ただし、「必ず儲かる」等似たような勧誘がされることも多い。） ・過失相殺の有無及び内容 ・不当利得返還請求構成では取消しの意思表示が必要。	・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・破綻して被害回復されないことが多い。 ・勧誘者の嘘に気付かず被害認識を持たない場合がある。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	財産保全制度の検討が必要ではないか。
投資商法事案	電子マネー形式の擬似通貨、海外事業投資、企業家育成事業、株式投資運用などの名目で高額配当をうたって出資を募る事案。勧誘方法の問題のほか、業者が破綻し出資した金銭が返金されない問題が生じることがある	①契約に基づく返還請求 ②消費者契約法による不実告知、不利益事実の不告知、断定的判断の提供等に基づく取消しによる不当利得返還請求 ③詐欺等による不法行為の損害賠償請求 ④金融商品販売法第5条の損害賠償請求	○（②の請求に関して）	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録から特定し得る（ただし、事業者が資料を残しているか問題あり）。	数千人から数万人	商法の構造及びそれ自体の違法性、故意過失	・個別の勧誘文言及び態様（ただし、「必ず儲かる」等似たような勧誘がされることも多い。） ・過失相殺の有無及び内容 ・不当利得返還請求構成では取消しの意思表示が必要。	・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・破綻して被害回復されないことが多い。 ・勧誘者の嘘に気付かず被害認識を持たない場合がある。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	財産保全制度の検討が必要ではないか。
モニター商法事案	商品を購入してモニターになれば毎月モニター料が月々の代金支払額よりも多く支払われるとして商品を販売。業者が破綻してモニター料が支払われなくなり、クレジット債務が残るという事案	<対販売店> ①不法行為による損害賠償請求 ②モニター契約の公序良俗違反無効による不当利得返還請求 ③特商法第58条の2の取消しによる不当利得返還請求 <対クレジット会社> ④不法行為による損害賠償請求 ⑤割販法第35条の3の16の取消しによる不当利得返還請求	○（③の請求に関して）	数十万円	契約書等から特定し得る。	数千人から数万人	・商法の構造及びそれ自体の違法性、故意過失 ・公序良俗違反	・個別の勧誘文言及び態様（ただし、「必ず儲かる」等似たような勧誘がされることも多い。） ・過失相殺の有無及び内容 ・不当利得返還請求構成では取消しの意思表示が必要。	・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・破綻して被害回復されないことが多い。 ・勧誘者の嘘に気付かず被害認識を持たない場合がある。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	財産保全制度の検討が必要ではないか。

2. 被害者の特定は比較的容易であるが、被害内容の個性が強いと思われる事案

事案	事案の例	想定される消費者の請求	適格消費者団体による差止請求の対象	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	共通争点	個別争点	問題の所在	備考
商品役務の不当勧誘事案	住宅リフォームについて、点検をするなど称して訪問し、虚偽の説明をして、不要な工事を実施し高額な代金を支払わせ、また次々に契約させる事案	<p><対リフォーム業者></p> <p>①特商法第9条の3の取消しによる不当利得返還請求</p> <p>②特商法第9条の2による過量販売解除による不当利得返還請求</p> <p>③詐欺等による不法行為の損害賠償請求</p> <p><対クレジット会社></p> <p>④割賦法第35条の3の13の取消しによる不当利得返還請求</p> <p>⑤割賦法第35条の3の12の撤回等による不当利得返還請求</p>	○（①の請求に関して）	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録、顧客名簿から特定し得る（ただし、事業者が資料を残しているか問題あり）。	数百人から数千人	当該リフォーム工事の有用性	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の勧誘文言及び態様（ただし、勧誘マニュアル等に基づき同じような勧誘がされることも多い。） ・過失相殺の有無及び内容 ・不当利得返還請求構成では取消しの意思表示が必要。 ・契約を取り消した場合の清算（消費者が受けた役務の評価など） 	<ul style="list-style-type: none"> ・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・業者が所在不明になり被害回復されないことが多い。 ・勧誘者の嘘に気付かず被害認識を持たない場合がある。 	ある程度類型化をすることができなければ、共通争点の設定が難しいのではないかと。
保険金不払い事案	生命保険や医療保険について、被保険者等の故意又は重過失責任に該当しないにもかかわらず、告知義務違反による契約解除を行う等して、保険約款上本来支払うべき保険金を支払わない事例	保険契約に基づく保険金請求	×	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録・契約書等から特定しうる。	数百件	保険約款の解釈	<ul style="list-style-type: none"> ・保険契約締結時における勧誘内容 ・告知義務違反及び故意・重過失の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・請求し得ることを知らず、被害にあっていることの認識を持ちにくい。 	
敷金返還請求事案	管理会社の作成した契約書に自然損耗及び通常損耗についても賃借人に原状回復義務を負担させる条項があるため、当該契約書を利用して賃貸借契約をした賃借人が敷金の返還を拒絶する事案	消費者契約法第10条による原状回復特約の無効を前提とした、敷金返還請求事案	○（賃借人に対して）	数十万円	契約書から特定し得る。	数十人から数千人	契約条項の不当性	<p>本来的な原状回復義務の範囲（汚損・破損の有無、故意過失、補修費用の算定等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・請求し得ることを知らず、被害にあっていることの認識を持ちにくい。 	

3. 被害者の特定は困難であるが、被害内容は定型的と思われる事案

事案	事案の例	想定される消費者の請求	適格消費者団体による差止請求の対象	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	共通争点	個別争点	問題の所在	備考
価格カルテル事案	石油元売各社及び事業者団体が生産調整、価格カルテルにより小売価格を引き上げたこととされる事案	①不法行為による損害賠償請求 ②独占禁止法第25条による損害賠償請求	×	数百円から数千円	購入者の特定は困難であり、対象消費者側も購入を証明する領収書を保管していないことが多い。	数百万人に及び得る。	・価格カルテルの有無及びその内容 ・故意過失 ・適正価額の算定	個々の購入額	・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・カルテルの事実を知らず、被害にあっていることの認識を持ちにくい。 ・消費者個人では事案の解明が困難。 ・差額説を前提にする限り損害の算定が困難。 ・流通経路によっても損害の計算方法が異なり得る。	課徴金制度が既に措置されている。
偽装表示に関する事案	実際には安価である偽装品を、高価で特殊な製法の食品であると表示して販売されており、本来あるべき価格より高い価格で購入させられた事案	①不法行為による損害賠償請求 ②不当利得返還請求	○	数百円から数千円	購入者の特定は困難であり、対象消費者側も購入を証明する領収書等を保管していないことが多い。	数千人から数万人	・偽装表示の有無及びその内容 ・故意過失 ・適正価額の算定	個々の購入額	・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・偽装表示の事実を知らず、被害にあっていることの認識を持ちにくい。 ・消費者個人では事案の解明が困難。 ・損害の捉え方が複数あり得る。 ・流通経路により損害の計算方法が異なり得る。	
運賃の過剰徴収事案	電車の運賃徴収プログラムに誤りがあり、本来の運賃以上の金額を徴収していたため返還を求める事案	①不当利得返還請求	×	数百円から数千円	利用者の特定は困難であり、対象消費者側も利用を証明する手段がないことがある。	数十万人に及び得る。	・不当な金員徴収の有無及びその内容	個々の購入額	・少額な請求の場合が多く、提訴がためらわれることが多い。 ・過剰徴収の事実を知らず、被害にあっていることの認識を持ちにくい。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	

4. 被害者の特定が困難であり、被害内容の個別性が強いと思われる事案

事案	事案の例	想定される消費者の請求	適格消費者団体による差止請求の対象	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	共通争点	個別争点	問題の所在	備考
薬害C型肝炎／薬害エイズ事案	後天性の傷病について、フィブリノゲン製剤又は第Ⅸ因子複合体製剤の投与を受け、これによってC型肝炎ウイルスに感染した者（胎児を含む）が、国及び製薬会社に損害賠償を求めた事案 血友病患者に対して加熱等による安全対策を怠った血液凝固因子製剤（非加熱製剤）を投与したことにより、多数の患者がHIVウイルスに感染。国及び製薬会社に損害賠償を求めた事案	不法行為による損害賠償請求	×	数千円になり得る。	製造者からは誰に被害が生じているか特定困難。対象消費者としても投薬の証明手段がないことがある。	数千人	・当該製剤の製造・販売過程における過失の有無及びその内容（製薬会社関係） ・安全対策を講ずべき義務の有無、内容及びその発生時期（国関係） ・当該製剤の投与により発生し得る症状	・当該製剤の投与の有無及びその時期 ・被害の内容（症状及び治療内容等） ・因果関係 ・被害者側の素因	・責任の所在を認識せず、被害にあっていることの認識を持ちにくい。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	被害救済の実効性を高めるためには、責任原因の有無を判断するための資料の充実化を検討すべきではないか。
食中毒事案	食品の製造工程において、食中毒の原因となる毒素が混入し、当該食品を飲食した者に、食中毒が生じた事案	製造物責任法による損害賠償請求	×	数十万円から数百万円。数千円になり得る。	製造者からは購入者の特定は困難であり、対象消費者側も飲食を証明する手段がないこともある。	数千人	・「欠陥」（製造物責任法第2条第2項）の有無及びその内容 ・当該食品の飲食により発生し得る症状	・当該食品の飲食の有無及びその時期 ・被害の内容（症状及び治療内容等） ・因果関係 ・被害者側の素因	・少額な請求の場合が多く、提訴がためられることが多い。 ・責任の所在を認識せず、被害にあっていることの認識を持ちにくい。 ・消費者個人では事案の解明が困難。	被害救済の実効性を高めるためには、責任原因の有無を判断するための資料の充実化を検討すべきではないか。
中古自動車売買契約における事業者（売主）の瑕疵担保責任追求事案	中古自動車売買契約において、買主は隠れたる瑕疵を知ってから1年間は事業者（売主）に瑕疵担保責任（民法第570条）を追及できるところ、メーター改ざんの場合について権利行使できる期間を納車日より90日以内に限定した条項があり、権利行使を拒絶する事案	①消費者契約法第8条第1項第5号により当該条項を無効とし、瑕疵担保責任に基づく契約の解除による代金返還請求 ②当該条項の無効を前提とした瑕疵担保責任による損害賠償請求	○	数十万円	購入者は特定可能であるが、どの中古車に瑕疵があるかについては、販売者も承知していない可能性あり。	数百から数千人（大規模業者であり、同一の約款を使っているが、メーター改ざんが頻繁にあるとは思われない）	・契約条項の不当性	・瑕疵が隠れたるものといえるかどうか。 ・損害の有無及び内容	・少額な請求の場合が多く、提訴がためられることが多い。 ・請求できることを知らず、被害にあっていることの認識を持ちにくい。	ある程度類型化をすることができなければ、共通争点の設定が難しいのではないか。